

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menguji pengaruh pengetahuan perpajakan, kualitas pelayanan pajak, dan sanksi pajak terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi dengan menyebarkan 166 kuesioner kepada wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Surabaya Genteng. Dalam penelitian ini menggunakan data primer, data primer merupakan data pertama atau data yang diperoleh secara langsung dari responden yang bersedia mengisi kuesioner. Data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi *SPSS* versi IBM 22. Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

1. Variabel pengetahuan perpajakan berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa wajib pajak yang mengetahui mengenai perpajakannya, pasti memiliki keyakinan mengenai pentingnya membayar pajak yang dimana untuk membantu pembangunan negara.
2. Variabel kualitas pelayanan pajak tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak tidak cukup dengan memberikan pelayanan terbaik, melainkan masih perlu adanya faktor-faktor lain yang mendorong untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3. Variabel sanksi pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak orang pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa sanksi pajak sangat penting bagi wajib pajak yang melanggar karena semakin kuat sanksi pajak maka dapat mendukung perilaku wajib pajak untuk taat pajak.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini masih dikatakan jauh dari kata sempurna dan masih ada kekurangan yang dijadikan sebagai keterbatasan dari penelitian ini yaitu:

1. Adanya pandemi *Covid-19* membuat waktu penyebaran kuesioner menjadi terbatas.
2. Penelitian ini merupakan penelitian survey dengan menggunakan kuesioner dalam pengambilan sumber data, sehingga peneliti tidak mencermati atas pengisian jawaban dan kemungkinan jawaban dari responden tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

## **5.3 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti akan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut :

1. Diharapkan peneliti selanjutnya mencermati pengisian kuesioner dalam pengambilan jawaban dari responden, sehingga hasil yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.
2. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya menambahkan variabel independen dan menambah sampel penelitian membuktikan Kembali variabel yang tidak berpengaruh signifikan maupun yang berpengaruh signifikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ajzen, I. (2005). *The Theory Of Planned Behavior*. Organizational Behavior And Human Decision Processes. 50.
- Anatan, Lina Dan Ellitan, L. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Alfabeta.
- Burhanudin, N. (2010). *Mushaf Al Burhan (1st Ed.)*. Media Fitrah Rabbani.
- Carolina, V. (2009). *Pengetahuan Pajak*. Salemba Empat.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program Ibm Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hazmi, M. Z., Suhendro, & Dewi, R. R. (2020). Pengaruh Pemahaman Wajib Pajak , Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kpp Pratama Surakarta. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 18(1), 28–40.
- Mardiasmo. (2016). *Perpajakan Edisi Revisi*. Andi.
- Marthen, B. C. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugaspajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Pengetahuan Pajak, Sanksi Perpajakan Dan Kualitas Pelayanan Petugaspajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.
- Muliari, N. K. (2011). Pengaruh Persepsi Tentang Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Pada Kepatuhan Pelaporan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Depansar Timur. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis*, 2.
- Nadhila, G. (2019). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Pengetahuan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Sanksi Perpajakan Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kota Mataram). *Jmm17 Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Manajemen*, 6(01), 58–66.
- Nadia, S. S., & Imahda, F. K. (2020). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Ketegasan Sanksi Perpajakan Dan Keadilan Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm Di Kota Pekalongan Nadia. *Jurnal Akuntansi , Perpajakan Dan Auditing*, 1(2), 263–276.
- Naifah, Z. R., & Titik, M. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pengetahuan Pajak, Kualitas Pelayanan Pajak Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(4), 1–19.
- Nanik, E., & Zaenal, A. (2018). Pengaruh Pengetahuan Dan Sanksi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Pemoderasi.

Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia.

- Rahayu, S. K. (2010). Kepatuhan Wajib Pajak (Pp. 138–139). Empat Dua Media.
- Randi, I., Maria, E. W. G., & Rizky, D. Y. (2016). Pengaruh Pemahaman Dan Pengetahuan Wajib Pajak Tentang Peraturan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Perpajakan (Jejak)*, 8(1), 1–9.
- Ratih, E. N. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Penerapan E-Filing Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris Pada Kpp Pratama Surakarta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Rudolof, T. A., Jullie, S. J., & Sherly, P. (2017). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Fiskus Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Kpp Pratama Bitung. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2), 296–303.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Suwiknyo, E. (2020). Kepatuhan Pajak. *Bisnis.Com*.  
<https://www.bisnis.com/Topic/51273/Kepatuhan-Pajak>